

28 febbraio 2014 0:00

## Iperclub vacanze

L'anno scorso mi sono iscritta all'Iperclub per tre anni pagando € 800,00. Le promesse: vacanze illimitate a prezzi scontatissimi in quanto il socio gold premium avrebbe dovuto godere di uno sconto ulteriore rispetto al socio gold di un importo, a detta del venditore, variabile a seconda della struttura, di circa il 10-15 %, e un agente a mia disposizione per preventivi e assistenza.

Già l'anno scorso si sono comportati in modo molto scorretto e alle mie richieste di chiarimenti l'agente non ne sapeva nulla e a Roma non si degnavano neanche di rispondere se non in modo molto vago e dopo innumerevoli solleciti. Quest'anno ho cominciato a guardare sul sito alcune strutture della Sardegna perché sullo stesso sito era pubblicizzato: "Nave gratis: richiedere le strutture". Le ho chieste e dopo qualche giorno mi è arrivato l'elenco. Così ho cominciato io a farmi qualche preventivo dal sito di tre di queste strutture con nave compresa, ma una di queste non compariva ancora ed inoltre mi sono accorta che il listino prezzi prevede solo la tipologia di tessera premium e gold e nulla dice per il prezzo gold privilege. Così ho chiesto i preventivi al mio nuovo agente (il precedente si è sollevato dall'incarico) che oltretutto mi riferiva che avrei avuto diritto ad un ulteriore sconto del 20% se prenotavo entro il 20 marzo.

Dopo innumerevoli solleciti e passato diverso tempo, lo stesso mi presentava 2 preventivi su 4 richiesti, riportanti il solo totale, senza nessun dettaglio e chiaramente sbagliati. Alle mie rimostranze mi rispondeva che lui era un venditore al quale chiedevano solo di vendere tessere ma che non era informato sui preventivi e che per questi aveva un riferimento a Roma (lo stesso che l'anno precedente non si faceva mai sentire) che però non aveva tempo e gli aveva detto di farseli lui. Cosa che lui aveva fatto con calcolatrice alla mano e sbagliando le regole. Nel frattempo però chiamando il call center era emerso che: lo sconto 20% era solo per le strutture "selezionate" (ma sul sito non era specificato e lo stesso agente confessava di non averlo capito neanche lui) e che lo sconto del socio privilege era del 10% fisso rispetto a quello gold. Non solo ma mi veniva riferito che "nave gratis" era da intendere in senso lato perché c'era da aggiungere le tasse portuali e una "piccola percentuale" sulla quota di entità imprecisata. Due di questi preventivi riportano, rispetto al listino, il primo una differenza di circa 350 euro; il secondo addirittura di 760 euro.

Risposte vaghe al telefono fanno capire che la differenza sarebbe il contributo per la nave, che, ripeto, viene pubblicizzata come nave gratis! Alla mia richiesta di un nome di un responsabile, mi è stata data solo una casella di posta elettronica: [assistenzaclienti@iperclubvacanze.it](mailto:assistenzaclienti@iperclubvacanze.it). Anche lì ho provato a scrivere il 21 febbraio 2014 e a tutt'oggi, 27 febbraio, non mi hanno dato nessuna risposta. Nessuna risposta neanche dal solito di Roma. Cosa posso fare?

Laura, da Mantova (MN)

### Risposta:

si faccia valere con una lettera raccomandata A/R di messa in mora:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida\\_8675.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php) indirizzata alla sede legale della società (dal sito parrebbe essere Globaltour Via Barbarano Romano 6 - 00189 Roma), dichiarando che il contratto deve intendersi risolto per loro inadempimento e chiedendo il rimborso di quanto pagato più interessi legali.